

MANUAL DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE COLOCACION DE CREDITO
DE VEHICULOS DEL BANCO COMPARTIR, BAJO LOS REQUISITOS DE LA
ISO 9001:2015

CLAUDIA PATRICIA BERNAL MARTÍNEZ
ADARLEY PARRA GÓMEZ

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD
VILLAVICENCIO
2017

MANUAL DE CALIDAD PARA EL PROCESO DE COLOCACION DE CREDITO
DE VEHICULOS DEL BANCO COMPARTIR, BAJO LOS REQUISITOS DE LA
ISO 9001:2015

CLAUDIA PATRICIA BERNAL MARTÍNEZ
ADARLEY PARRA GÓMEZ

Trabajo de grado como requisito para optar al título de Especialización en Gestión
de Calidad

Directora Proyecto
Matilde Elisa Villamil Gómez
Especialización en Gestión de Calidad

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
ESPECIALIZACIÓN GESTIÓN DE CALIDAD
VILLAVICENCIO
2017

AUTORIDADES ACADÉMICAS

JAIRO IVÁN FRÍAS CARREÑO
Rector

DORIS CONSUELO PULIDO
Vicerrector Académico

JOSÉ MIRAY SAAVEDRA ÁLVAREZ
Vicerrector de Recursos Universitarios

MARCO AURELIO TORRES MORA
Director General de Investigaciones

CHARLES ROBÍN AROSA CARRERA
Director General de Proyección Social

MÓNICA SILVA QUICENO
Decana Facultad de Ciencias Básicas e Ingenierías

PABLO EMILIO CRUZ CASALLAS
Decano Facultad de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales

MANUEL EDUARDO HOZMAN MORA
Decano Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación

RAFAEL OSPINA INFANTE
Decano Facultad de Ciencias Económicas

MARÍA LUISA PINZÓN ROCHA
Decana Facultad de Ciencias de la Salud

FREDY MOLINA PÉREZ
Representante de los Estudiantes Modalidad Presencial

CLAUDIO JAVIER CRIOLLO
Asesor de la Oficina de Planeación

Nota de aceptación

Decano de Facultad

Director Trabajo de Grado

Jurado

Jurado

Villavicencio, Febrero de 2017.

Al Todopoderoso por brindarme la oportunidad de alcanzar un escaño más personal y profesional. A mis hijos, por su comprensión de tantos días que les pertenecían. Ellos son para mí lo más importante en la vida y por ellos lo hago prácticamente todo.

Claudia Patricia Bernal Martínez.

A Dios por concederme el esfuerzo, voluntad y conocimiento hasta ver logrado dicho propósito profesional. A mi familia, por su apoyo incondicional. A mi esposo e hijos, por su estímulo y comprensión.

Adarley Parra Gómez.

AGRADECIMIENTOS

El presente trabajo fue posible gracias a la colaboración de numerosas personas e instituciones. Sin embargo, se desea hacer una excepción a los más inmediatos colaboradores.

Dra. Matilde Elisa Villamil Gómez. Director Proyecto.

Dra. Martha Arias Rojas. Administradora Unillanos.

Dr. Jhon Hernán Pedraza. Director Comercial Banco Finandina.

Dr. Javier Becerra. Gerente Comercial de Vehículo, Banco Compartir.

A los tutores de la especialización por su sabiduría compartida.

A todos ellos nuestra gratitud y admiración hasta haber realizado dicha meta.

Las autoras.

CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	14
2. JUSTIFICACIÓN	15
3. OBJETIVOS	16
3.1 OBJETIVO GENERAL	16
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
4. MARCO REFERENCIAL	17
4.1 MARCO TEÓRICO	17
4.2 MARCO CONCEPTUAL	20
4.3 MARCO LEGAL	22
5. METODOLOGÍA	25
5.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	25
5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	25
5.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	25
5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	25
5.4.1 Población.	25
5.4.2 Muestra.	25
5.5 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	26
5.5.1 Fuentes primarias.	26
5.5.2 Fuentes secundarias.	26
6. RESULTADOS	27
6.1 IDENTIFICACIÓN LA APLICABILIDAD DE LAS NORMAS ISO NTC 9001:2015, 9000:2015, 31000:2011, 19011:2011	27
6.2 CONOCER LOS ASPECTOS CORPORATIVOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA DEL BANCO COMPARTIR	28
6.2.1 Objetivo de calidad.	29
6.2.2 Caracterización de procesos.	29
6.3 LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC 9001:2015	34

6.4	HERRAMIENTA DE CALIDAD PARA HACER MÁS EFICAZ Y EFICIENTE LOS PROCESOS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITO DE VEHÍCULO DEL BANCO COMPARTIR	37
6.4.1	Formato de entrevista dirigida al Gerente Nacional de Vehículos del Banco Compartir.	40
6.5	MANUAL DE PERFIL Y FUNCIONES EJECUTIVO DE VEHÍCULOS	53
7.	CONCLUSIONES	57
8.	RECOMENDACIONES	59
	BIBLIOGRAFÍA	60
	ANEXOS	61

LISTA DE FIGURAS

	pág.
Figura 1. Flujograma del proceso de colocación de crédito de vehículo para el Banco Compartir.	39
Figura 2. Organigrama general Banco Compartir.	43
Figura 3. Manual sistema de Gestión de la Calidad.	45
Figura 4. Probabilidades de ocurrencia.	45
Figura 5. Pasos para administrar riesgos.	53

LISTA DE CUADROS

	pág.
Cuadro 1. Proceso gestión comercial de colocación.	30
Cuadro 2. Matriz DOFA.	33
Cuadro 3. Diagnóstico de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.	40
Cuadro 4. Matriz de riesgos.	46

LISTA DE ANEXOS

	pág.
Anexo A. Matriz de riesgos en una entidad financiera.	62
Anexo B. Formato de entrevista.	63

INTRODUCCIÓN

Mediante la elaboración del Manual de Calidad en el proceso de colocación de crédito de vehículos, para el Banco Compartir, bajo los requisitos de la ISO 9001:2015; se pretende identificar la aplicabilidad de las Normas 9001:2015, 9000:2015, 31000:2011, 19011:2011; establecer los lineamientos de la Norma NTC 9001:2015; elaborar una herramienta de calidad para hacer más eficaz y eficiente los procesos en la colocación de crédito de vehículo del Banco Compartir; conocer los aspectos corporativos de la entidad financiera del Banco Compartir.

La estructura del contenido del trabajo contempla los lineamientos exigidos por la Universidad de los Llanos y la aplicación de las Normas Icontec 1486 para su presentación.

La metodología aplicada tiene carácter descriptivo, con un enfoque subjetivo, la población corresponde al Banco Compartir.

Cabe señalar que el proceso investigativo no presentó limitaciones; si se tiene en cuenta que la entidad bancaria estableció toda la receptividad e información pertinente para la ejecución del proyecto.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es importante indicar que en cualquier organización sea cual sea su actividad económica, requiere de la adopción de un sistema de gestión de la calidad, enmarcada dentro de una decisión estratégica que garantice el éxito futuro de la organización.

De igual manera contribuya de forma significativa a mejorar el desempeño global y proporcionar una base sólida para las iniciativas del desarrollo sostenible. Es decir, que logre una mayor supervivencia, rentabilidad y crecimiento empresarial.

En este contexto, los clientes no son únicamente las personas que de afuera se acercan hacer negocios y buscar la satisfacción de las expectativas o necesidades. Toda persona dentro de la organización que se acerca a la misma demandando algo es un cliente, en este caso interno. Por ello, la calidad es cuestión de virtudes humanas. Comienza en cada área funcional; es la prestación efectiva de un excelente servicio, consistente en darle al cliente exactamente lo que él quiere, ni más ni menos. Es decir, la calidad es realmente una forma de actuar y por lo tanto requiere del serio compromiso de todos.

En este ámbito la NTC 9001:2015, establece lineamiento frente a las limitaciones, conllevando a revisar los correctivos necesarios para garantizar los procesos eficientes, eficaces y efectivos. Los beneficios potenciales para la entidad bancaria de implementar un sistema de gestión de calidad basados en dicha norma van a generar la capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan las expectativas del cliente, con base en la normatividad legal vigente en tal sentido. Así mismo, facilitando oportunidades de aumentar la plena satisfacción del cliente; abordar los riesgos y oportunidades asociados con el contexto y objetivos e incluye la capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Por otra parte, el Manual del Sistema de Gestión de Calidad relaciona preliminares, instrucciones al usuario del manual, información del Banco Compartir, sistema de gestión de la calidad, responsabilidad en la dirección, gestión de recursos, realización del producto, medición análisis y mejora, consideración finales. Aspectos todos estos que cumplen la función prioritaria de satisfacer las expectativas y necesidades del cliente; a partir de la mejora continua que permitirá al Banco Compartir estabilizar procesos, realizar evaluación y seguimientos permanentes y continuos con la finalidad de hacer correctivos, prevenir y mejorar con base en casos y en áreas específicas.

Tal situación obedece a factores como la falta de concientización por parte del personal directivo acerca del sistema de gestión de calidad y de su aporte a las demás funciones y procesos administrativos, la tendencia de obtención a resultados inmediatos, la dificultad en la prevención de eventos futuros y la

escases de personal preparado para desarrollar e implementar la Norma NTC ISO 9000:2015, y demás normas requeridas apropiados para tratar los problemas de planeación y precisión que requieren planeación estratégica, lo principal para la supervivencia de la entidad a largo plazo.

Las circunstancias anteriores pueden llevar a la entidad Bancaria Bancompartir a desaprovechar las oportunidades que brinda el medio y las fortalezas con las que cuenta la entidad, lo que impide desarrollar una estrategia que garantice el éxito futuro, e instituir un ambiente de creación y creatividad que permita un sistema de gestión de calidad como requisito fundamental en la planificación de sus procesos e interacciones.

1.1 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué efecto genera la elaboración del Manual de Calidad para el Banco Compartir bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001:2015?

2. JUSTIFICACIÓN

La elaboración del Manual de Calidad para el proceso de colocación de crédito de vehículos del Banco Compartir bajo los requisitos de la Norma ISO 9001:2015; es importante si se tiene en cuenta que con la adopción de un sistema de calidad, permitirá una mejor decisión estratégica que le puede ayudar a su desempeño global y adquirir beneficios potenciales acorde con las expectativas y necesidades del cliente.

El proyecto busca mediante una herramienta práctica y técnica establecer las generalidades, principios de la gestión de calidad, en lo que a procesos relaciona con otras normas del sistema de gestión; comprensión de la organización y su contexto; determinar el alcance del sistema de gestión de la calidad y sus procesos; estableciendo para ello liderazgo y compromiso, política, roles, responsabilidades y autoridades en la organización; con base en una planificación de los cambios, e incluye apoyo de recursos, competencia, toma de conciencia, comunicación e información documentada. Así mismo, una operación eficaz y eficiente; un sistema de evaluación y desempeño; revisión por la dirección, mejora continua; no conformidades y mejora continua.

Los beneficios del manual de gestión de la calidad conllevan a: proporcionar productos y servicios que satisfagan a los clientes; abordar riesgos y oportunidades, la capacidad de demostrar la conformidad a partir de los requisitos del sistema de gestión de la calidad.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar el manual de calidad para el proceso de colocación de crédito de vehículos, del Banco Compartir bajo los requisitos de la ISO 9001:2015.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-)] Identificar la aplicabilidad de las Normas ISO NTC9001:2015, 9000:2015, 31000:2011, 19011:2011.
-)] Conocer los aspectos corporativos del Banco Compartir.
-)] Establecer los lineamientos de la Norma NTC 9001:2015.
-)] Elaborar una herramienta de calidad para hacer más crítica y eficiente los procesos en la colocación de crédito de vehículo del Banco Compartir.

4. MARCO REFERENCIAL

4.1 MARCO TEÓRICO

Es importante resaltar que la Norma Técnica Colombiana NTC 9001:2015, hace referencia al Sistema de Gestión de la calidad, requisito. La adopción de este sistema de gestión de la calidad conlleva a hacer una decisión estratégica para la entidad financiera contribuyendo a su desempeño global y proporcionando una base sólida para las iniciativas de desarrollo sostenible.

Por otra parte, los beneficios potenciales para la entidad financiera con su respectiva implementación basada en la presente norma conlleva a:

-) La capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
-) Facilitar oportunidades de aumentar la satisfacción del cliente.
-) Abordar los riesgos y oportunidades asociadas con su contexto y objetivos.
-) La capacidad de demostrar la conformidad con requisitos del sistema de gestión de la calidad especificados.

Esta Norma Internacional puede ser utilizada por partes internas y externas.

No es la intención de esta Norma Internacional presuponer la necesidad de:

-) Uniformidad en la estructura de los distintos sistemas de gestión de la calidad.
-) Alineación de la documentación a la estructura de los capítulos de esta Norma Internacional.
-) Utilización de la terminología específica de esta Norma Internacional dentro de la organización.

Por otra parte, la Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9001 versión 2015, establece el Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario. Su contenido permite indicar los siguientes aspectos:

Esta Norma Internacional proporciona los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario para los sistemas de gestión de la calidad (SGC) y proporciona la base para otras normas de SGC. Esta Norma Internacional está prevista para ayudar al usuario a entender los conceptos fundamentales, los principios y el vocabulario de gestión de la calidad para que pueda ser capaz de implementar de manera eficaz y eficiente un SGC y obtener valor de otras normas de SGC.

Esta Norma Internacional propone un SGC bien definido, basado en un marco de referencia que integra conceptos, principios, procesos y recursos fundamentales establecidos relativos a la calidad para ayudar a las organizaciones a hacer

realidad sus objetivos. Es aplicable a todas las organizaciones, independientemente de su tamaño, complejidad o modelo de negocio. Su objetivo es incrementar la consciencia de la organización sobre sus tareas y su compromiso para satisfacer las necesidades y las expectativas de sus clientes y sus partes interesadas y lograr la satisfacción con sus productos y servicios.

Esta Norma Internacional contiene siete principios de gestión de la calidad que apoyan los conceptos fundamentales descritos en el apartado 2.2. En el apartado 2.3. para cada principio de gestión de la calidad, se proporciona una "declaración" que describe cada principio, una "base racional" que especifica por qué la organización debería tratar este principio, "beneficios clave" que se atribuyen a los principios, y "acciones posibles" que una organización puede tomar cuando aplica el principio.

Esta Norma Internacional contiene los términos y definiciones que se aplican en todas las normas de gestión de la calidad y las normas de sistemas de gestión de la calidad desarrolladas por el Comité Técnico ISO/TC 176, y otras normas de SGC sectoriales basadas en aquellas normas, en el momento de su publicación. Los términos y definiciones están dispuestos en orden conceptual, con un índice alfabético que se proporciona al final del documento. El Anexo A incluye un conjunto de diagramas de los sistemas de conceptos que forman el ordenamiento de los conceptos.

En este orden la NTC ISO 31000: 2011 que hace referencia a la gestión del riesgo principios y directrices conlleva a establecer de manera generalizada de los siguientes aspectos:

Las organizaciones de todo tipo y tamaño enfrentan factores e influencias, internas y externas, que crean incertidumbre sobre si ellas lograrán o no sus objetivos. El efecto que esta incertidumbre tiene en los objetivos de una organización es el "riesgo".

Todas las actividades de una organización implican riesgo. Las organizaciones gestionan el riesgo mediante su identificación y análisis y luego evaluando si el riesgo se debería modificar por medio del tratamiento del riesgo con el fin de satisfacer los criterios del riesgo. A través de este proceso, las organizaciones se comunican y consultan con las partes involucradas, monitorean y revisan el riesgo y los controles que lo están modificando con el fin de garantizar que no se requiere tratamiento adicional del riesgo. Esta norma describe este proceso sistemático y lógico en detalle.

Aunque todas las organizaciones gestionan el riesgo en algún grado, esta norma establece un número de principios que es necesario satisfacer para hacer que la gestión del riesgo sea eficaz. Esta norma recomienda que las organizaciones desarrollen, implementen y mejoren continuamente un marco de referencia cuyo

propósito sea integrar el proceso para la gestión del riesgo en los procesos globales de gobierno, estrategia y planificación, gestión, procesos de presentación de informes, políticas, valores y cultura de la organización.

La gestión del riesgo se puede aplicar a toda la organización, en todas sus muchas áreas y niveles, en cualquier momento, así como a funciones, proyectos y actividades específicos.

Aunque la práctica de la gestión del riesgo se ha desarrollado con el paso del tiempo y en muchos sectores para satisfacer diversas necesidades, la adopción de procesos consistentes dentro de un marco de referencia exhaustivo puede ayudar a garantizar que el riesgo se gestiona eficaz, eficiente y coherentemente en toda la organización. El enfoque genérico que se describe en esta norma suministra los principios y las directrices para la gestión de cualquier forma de riesgo en una manera sistemática, transparente y creíble, y en cualquier alcance y contexto.

Cada sector específico o cada aplicación de la gestión del riesgo traen consigo necesidades, audiencias, percepciones y criterios individuales. Por lo tanto, una característica clave de esta norma es la inclusión del "establecimiento del contexto" como una actividad al inicio de este proceso genérico para la gestión del riesgo. Al establecer el contexto se capturan los objetivos de la organización, el entorno en el cual ella persigue sus objetivos, sus partes involucradas y la diversidad de criterios de riesgo; todo en conjunto ayudará a revelar y evaluar la naturaleza y la complejidad de sus riesgos.

Finalmente, se mencionan la NTC ISO 19011: 2012 que muestra las directrices para la auditoría de Sistemas de Gestión, estableciendo de manera sintetizada los siguientes aspectos.

Desde la publicación de la primera edición de esta Norma Internacional en 2002, se han publicado varias normas nuevas de sistemas de gestión. Como resultado» ahora existe la necesidad de considerar un alcance más amplio de la auditoría de los sistemas de gestión, así como de proporcionar una orientación más genérica.

En 2006, el comité de ISO para la evaluación, de la conformidad (CASCO) desarrolló la Norma ISO/IEC 17021, que establece los requisitos para la certificación de tercera parte de los sistemas de gestión y que se basa parcialmente en las directrices contenidas en la primera edición de esta Norma Internacional.

La segunda edición de la Norma ISO/IEC 17021, publicada en 2011, se amplió para transformar la orientación ofrecida en esta Norma Internacional en requisitos para las auditorías de certificación de sistemas de gestión. Es en este contexto que esta segunda edición de esta Norma Internacional proporciona orientación a todos los usuarios, incluyendo las organizaciones pequeñas y medianas, y se

concentra en lo que se denomina comúnmente "auditorías internas" (de primera parte) y "auditorías realizadas por clientes a sus proveedores" (de segunda parte). Aunque aquellos implicados en auditorías de certificación de sistemas de gestión sigan los requisitos de la Norma ISO/IEC 17021:2011, también podrían encontrar útil la orientación de esta Norma Internacional.

4.2 MARCO CONCEPTUAL

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

ALTA DIRECCIÓN: persona o grupo de personas que dirigen y controlan al más alto nivel una organización.

AMBIENTE DE TRABAJO: conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo.

AUDITORÍA: proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de auditoría.

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes (al producto o servicio) cumple con las necesidades o expectativas establecidas.

CARACTERÍSTICA: rasgo diferenciado. Una característica puede ser inherente o asignada, cualitativa o cuantitativa. Existen varias clases de características, tales como: físicas, sensoriales, de comportamiento, de tiempo, ergonómicas, funcionales.

CLIENTE: organización o persona que recibe un producto.

CONFORMIDAD: cumplimiento de un requisito.

CONTROL DE LA CALIDAD: parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.

CORRECCIÓN: acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

DOCUMENTO: información y su medio de soporte.

ESPECIFICACIÓN: documento que establece requisitos.

GESTIÓN: actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.

INFRAESTRUCTURA: sistema de instalaciones, equipos y servicios necesarios para el funcionamiento de una organización.

MANUAL DE LA CALIDAD: documento que especifica el sistema de gestión de la calidad de una organización.

MEJORA CONTINUA: actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

NO CONFORMIDAD: incumplimiento de un requisito.

ORGANIZACIÓN: conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.

PARTE INTERESADA: persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

PLAN DE LA CALIDAD: documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, proceso, producto o contrato específico.

POLÍTICA DE LA CALIDAD: intenciones globales y orientación de una organización relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta dirección.

PROCEDIMIENTO: forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

PROCESO: conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

PRODUCTO: resultado de un proceso, existen cuatro categorías genéricas de productos: servicios, software, hardware, materiales procesados

PROGRAMA DE LA AUDITORÍA: conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

PROVEEDOR: organización o persona que proporciona un producto.

PROYECTO: proceso único consistente en un conjunto de actividades coordinadas y controladas con fechas de inicio y de finalización, llevadas a cabo para lograr un objetivo conforme con requisitos específicos, incluyendo las limitaciones de tiempo, costo y recursos.

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

SERVICIO: es el resultado de llevar a cabo necesariamente al menos una actividad en la interfaz entre el proveedor y el cliente y generalmente es intangible. La prestación de un servicio puede implicar.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

4.3 MARCO LEGAL

Superintendencia Financiera de Colombia (SFC) es la entidad gubernamental encargada de supervisar los sistemas financiero y bursátil colombianos con el fin de preservar su estabilidad, seguridad y confianza, así como promover, organizar y desarrollar el mercado de valores y la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados. Establecida en la Ley 45 de 1923 bajo el nombre de Sección Bancaria, el artículo 19 de esta ley designó como su jefe al Superintendente Bancario, encargándolo a su vez de la vigilancia de todos los establecimientos bancario. En 2005 fue fusionada en la Superintendencia de Valores y cumple su misión institucional mediante la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financieras, bursátiles, aseguradoras y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público. En el ámbito de las instituciones públicas hoy la Superintendencia Financiera fue la primera superintendencia que se creó en Colombia y es reconocida como uno de los organismos oficiales de mayor respetabilidad, valorada por su larga tradición de capacidad técnica y administrativa.

Constitución Política de Colombia, junio 4 de 1991. Artículo 15 para efectos tributarios o judiciales y para los casos de inspección, vigilancia e intervención del Estado; podrá exigirse la presentación de libros de contabilidad y demás documentos privados en los términos que señala la ley.

Constitución Política de Colombia, junio 4 de 1991. El marco legal del régimen financiero en Colombia se desarrolla a partir del artículo 335 de la Constitución Política de la República de Colombia. Conforme a éste artículo las actividades “financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento e inversión de los recursos de captación” se consideran de “interés público”, por lo cual dichas actividades sólo pueden ser ejercidas mediante autorización del Estado y en cumplimiento de la normativa aplicable. Dicha normativa es desarrollada por el Congreso o el Presidente de la República,

conforme a las competencias otorgadas por los artículos 150 (numeral 19, literal d) y 189 (numerales 24 y 25) de la Constitución, respectivamente.

Ley 36 de 1993. La Ley 35 de 1993 funciona como ley marco que regula intervención, inspección, vigilancia y control del Gobierno Nacional en las actividades financiera, bursátil y aseguradora. Mediante este instrumento se otorgó al Gobierno Nacional la facultad de actualizar y reformar la normativa financiera, lo que permitió que posteriormente el Presidente de la República actualizara el Decreto 663 de 1993, actual Estatuto Orgánico del Sistema Financiero.

El Estatuto Orgánico del Sistema Financiero tiene fuerza de ley y es la regulación más importante en materia financiera en Colombia, toda vez que integra en un mismo cuerpo normativo la mayor parte de normas aplicables a ese sector. El Estatuto se ha mantenido actualizado a través del tiempo con la incorporación de las leyes que se han promulgado con posterioridad a su expedición. Este instrumento normativo crea y regula a la Superintendencia, principal ente supervisor del sector financiero. Igualmente establece toda la estructura del sistema financiero, incluyendo los tipos de entes y sus funciones, así como una serie de aspectos relacionados a la operatividad del sistema, incluyendo límites de reservas, sanciones, y regímenes de incompatibilidades e inhabilidades, entre otros.

Ley 1328 de 2009. En el año 2009 el Gobierno introdujo una importante reforma parcial al sector financiero, con especial énfasis en materia de protección al consumidor. Así, mediante Ley 1328 de 2009 se incrementa la protección a los consumidores financieros mediante una serie de medidas, tales como: obligación de los bancos de informar al consumidor información detallada sobre el costo de los servicios ofrecidos, derecho del deudor para decidir si el pago parcial que realiza lo abonará a capital con disminución de plazo o a capital con disminución del valor de la cuota de la obligación. Asimismo, se prohíben acuerdos en los cuales los consumidores renuncian derechos o se reinvierte la carga de la prueba en su perjuicio. La reforma también obliga a los bancos a implementar un Sistema de Atención al Consumidor Financiero (SAC) y designar un Defensor del Consumidor Financiero con el objeto de canalizar y resolver los reclamos de los consumidores.

Norma NTC ISO 31000:2011, Gestión del Riesgo, principios y directrices; NTC ISO 9000:2015, Sistema de Gestión de la Calidad, fundamentos y vocabulario, NTC ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de la Calidad, requisitos, NTC ISO 19011:2011, directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

La Ley 1581 de 2012 desarrolló "el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y los demás derechos,

libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma".

Ley Estatutaria 1581 de 2012 (octubre 17). Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. La Ley Estatutaria 1266 del 31 de diciembre de 2008. Por la cual se dictan disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones, era la tabla de salvación de cientos de miles de colombianos que vieron suprimida la posibilidad de acceder a un crédito en el sistema financiero formal; porque durante la Crisis de los años noventa habían incurrido en mora o incumplido alguna de sus obligaciones crediticias, debiendo recurrir, en no pocas ocasiones, al sistema extrabancario con altas tasas de interés y poniendo en riesgo su mínimo patrimonio.

Decreto 1771 de 2012. Mediante este decreto el Gobierno Nacional definió los componentes del capital de los establecimientos de crédito (bancos, compañías de financiamiento y corporaciones financieras). Con esta regulación Colombia se acerca a estándares internacionales, manteniendo en 9% el nivel mínimo solvencia mínimo que deben cumplir los establecimientos de crédito, pero incorporando una nueva medición de solvencia básica del 4.5% para el Patrimonio Básico Ordinario, conformado por instrumentos con la más alta capacidad de absorción de pérdidas.

Decreto 1377 del 2013, perjuicios de que se utiliza cualquier medio de la ley, la jurisprudencia o la doctrina creen o interpreten con posterioridad. Tratamiento de la información personal a cargo del banco.

5. METODOLOGÍA

5.1 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Se enmarcó dentro del desarrollo económico regional, desarrollo y gestión organizacional, agroindustria y servicios, establecido por la Facultad, para la Especialización de Gestión de la Calidad.

5.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Correspondió al tipo de investigación descriptivo¹. Su objetivo es describir el estado, las características, factores y procedimientos presentes en fenómenos y hechos que ocurren en forma natural, sin explicar las relaciones que se identifiquen.

En este tipo de investigación se puede hacer los siguientes análisis²:

-) Caracteriza globalmente el objeto de estudio.
-) Identifica el objeto que presenta ciertas características.
-) Describe el contexto en el cual se presenta el estudio (Banco Compartir).
-) Permite cuantificar la magnitud del problema.

5.3 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

Se enmarcó dentro el enfoque subjetivo: la cual conllevó a conocer la realidad permitiendo a las investigadoras crearlas, basadas en la experiencia, entenderla o contribuir a su establecimiento a partir de las relaciones que se establezcan en ella³.

5.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

5.4.1 Población.Correspondió al Banco Compartir, ubicado en la calle 38 No. 33-71 Centro – Villavicencio.

5.4.2 Muestra. Se diseñó, elaboró y aplicó una entrevista al Gerente Nacional de Vehículos, del Banco Compartir, con la finalidad de conocer e identificar los aspectos relacionados con la aplicabilidad de los lineamientos de la ISO 9001:2015. De igual manera se diseñó y aplicó un test de observación con el

¹ LERMA GONZÁLEZ, Héctor Daniel. Metodología de la investigación. Cuarta edición. Ecoe Ediciones. Bogotá, D.C. Colombia. 2016. p. 63.

² BRIONES, Guillermo. Evaluación educacional. Investigación educativa. Tercera edición. Editorial ISBN. Bogotá, D.C. Colombia. 2006. p. 64.

³ MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Cuarta Edición. Editorial Limusa. México, D.F. 2014.

propósito de verificar las políticas de calidad existentes a nivel locativo y otros aspectos relacionados con la temática.

5.5 FUENTES Y TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

5.5.1 Fuentes primarias. Se diseñó, elaboró y aplicó una entrevista al Gerente Comercial de Vehículo del Banco Compartir. Al igual que se elaboró un test de observación.

5.5.2 Fuentes secundarias. Se acudió a las siguientes fuentes de información: Norma NTC ISO 9001:2015, NTC ISO 19011. Internet, libros y documentación generalizada de la entidad bancaria. Incluye la NTC ISO 31000:2015 y la NTC ISO 9000:2015.

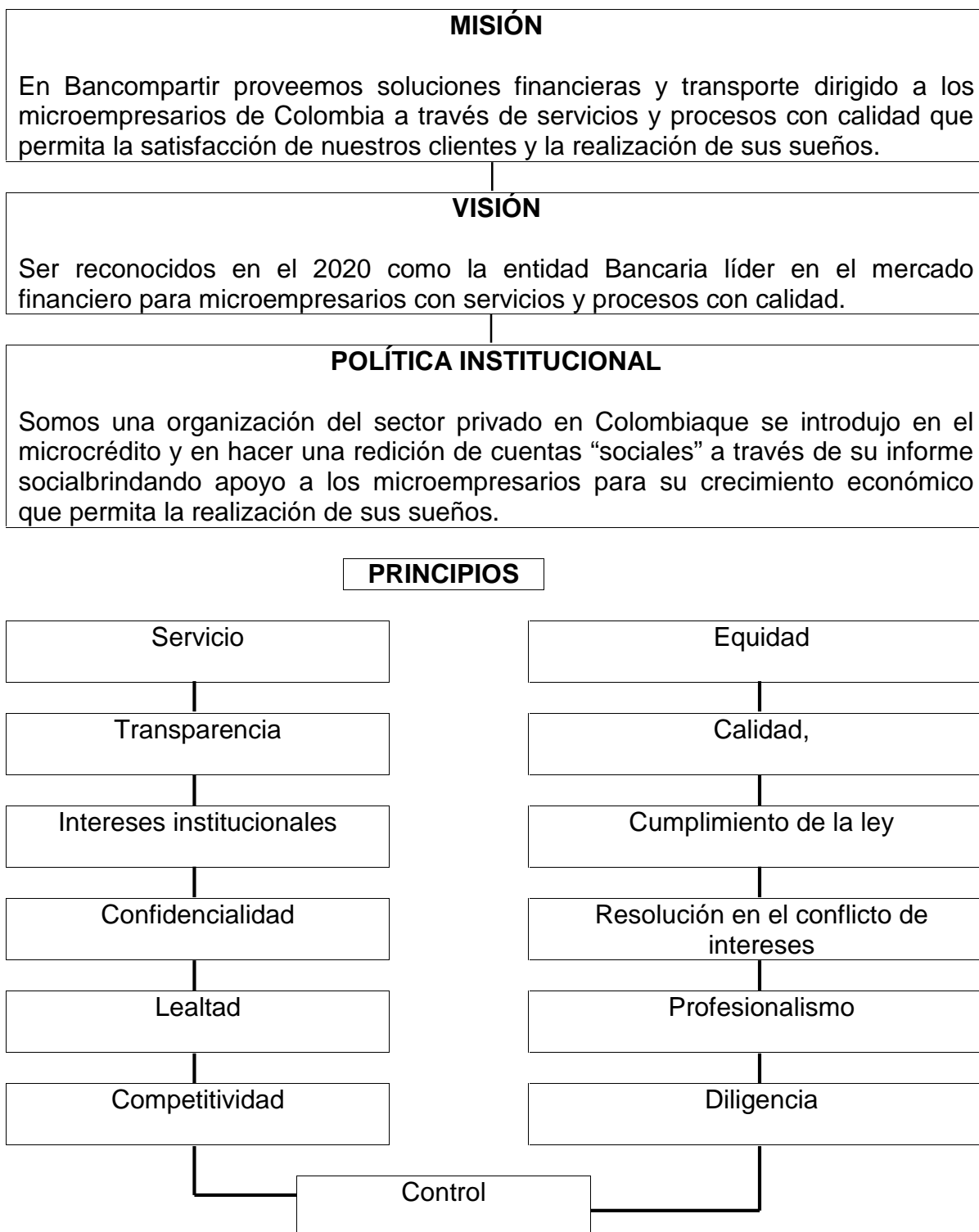
6. RESULTADOS

6.1 IDENTIFICACIÓN LA APLICABILIDAD DE LAS NORMAS ISO NTC 9001:2015, 9000:2015, 31000:2011, 19011:2011

NTC ISO 9000:2015	NTC ISO 9001:2015	NTC 19011:2011	NTC ISO 31000:2011
<ul style="list-style-type: none">) Sistema de gestión de la calidad – fundamentos y vocabulario objeto y campo de aplicación conceptos fundamentales y principios de la gestión de la calidad.) Términos y definiciones. 	<ul style="list-style-type: none">) Sistema de gestión de la calidad – requisitos generalidades.) Principios de la gestión de la calidad.) Enfoque o proceso.) Relación con otras normas de sistemas gestión.) Objeto y campo de aplicación.) Referencias normativas.) Términos y definiciones.) Contexto de la organización.) Liderazgo.) Planificación.) Apoyo.) Operación.) Evaluación de desempeño.) Mejora. 	<ul style="list-style-type: none">) Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.) Objeto y campo de aplicación.) Referencias normativas.) Términos y definiciones.) Principios de auditoría.) Gestión de un programa de auditoría.) Realización de una auditoría.) Competencias y evaluación de los auditores. 	<ul style="list-style-type: none">) Gestión de riesgo, principios y directrices.) Objeto.) Términos y definiciones.) Principios.) Marco de referencia.) Proceso.
Fuente: NTC ISO 9000:2015	FUENTE: NTC ISO 9001:2015	FUENTE: NTC 19011:2011	FUENTE: NTC ISO 31000:2011

Fuente: las autoras. 2017.

6.2 CONOCER LOS ASPECTOS CORPORATIVOS DE LA ENTIDAD FINANCIERA DEL BANCO COMPARTIR



POLÍTICA DE CALIDAD

En Bancompartir trabajamos con responsabilidad y entusiasmo para brindar oportunidad financiera y de transporte con procesos y productos innovadores que satisfaga las necesidades de nuestros clientes, aportando crecimiento a nuestro país.

6.2.1 Objetivo de calidad.

R	I	E	S	G	O
Responsabilidad	Innovación	Entusiasmo	Satisfacción	Gente	Oportunidad
Con los procesos	Desarrollo y mejora de procesos y portafolio de servicios.	Procesos fáciles y ágiles	Cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015	Razón de ser de nuestra organización	Aprovechamiento de oportunidades de mercado para incrementar ventas.

Fuente: las autoras. 2016.

ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El SGC del Bancompartir aplica para: servicio de comercialización, operación y administración de productos financieros de colocación para línea de crédito de vehículo.

EXCLUSIÓN

Se considera excluido el numeral 8.3 “diseño y desarrollo”, debido a que Bancompartir no diseña ninguno de sus productos, ya que los mismos son definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia, ya que Bancompartir no utiliza equipos de seguimiento y medición para determinar la conformidad de los productos frente a los requisitos.

6.2.2 Caracterización de procesos.

Proceso comercial de colocación:

1. Objetivo: Realizar la captación de nuevos clientes por medio de la implementación de diferentes alternativas y planes de financiación.

2. Alcance: Este proceso aplica para la gestión comercial de todos los productos de colocación de clientes directos y por medio de concesionarios.

3. Responsable: La responsabilidad por el cumplimiento del presente proceso es del Gerente Comercial, Gerente Comercial Bogotá y Llanos, Gerentes Regionales y Directores Comerciales.

Cuadro 1. Proceso gestión comercial de colocación.

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
Cliente potencial	1. Identificar canal de acercamiento al cliente: Identificar el canal por el cual será contactado el cliente: *Concesionario * Cliente directo: Si: Ir actividad 2 No: ir actividad 5	Gerente Comercial Btá y Llanos /Director Comercial/ Gerente Regional	Canal identificado
Cliente de concesionario.	2. Asignación de zona y creación de relación comercial: Planear y presentar el plan comercial según las necesidades del concesionario. ¿Se estableció relación comercial? Si: Ir actividad 4. NO: Ir actividad 3.	Gerente Comercial Btá y Llanos /Director Comercial/ Gerente Regional.	Concesionario informado sobre los planes de Bancompartir
Concesionario no interesado el plan comercial	3. Replantear propuesta: Si el concesionario no se encuentra interesado en el plan anteriormente propuesto, se evalúan sus necesidades y se realiza un replanteamiento del plan	Gerente Comercial Btá y Llanos /Director Comercial/ Gerente Regional	Establecimiento de relación comercial o negativa del concesionario
Concesionario interesado en establecer relación comercial	4. Establecer relaciones públicas: Se efectúa un acercamiento con el concesionario, mediante la realización de eventos entrega de obsequios, o desayunos de trabajo.	Gerente Comercial Btá y Llanos /Director Comercial/ Gerente Regional	Condiciones comerciales y relaciones públicas establecidas

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
Cliente potencial	5. Fidelización y consecución de clientes directos: Procesar bases de datos de clientes potenciales, con el fin de ofrecer los productos de financiación	Director Comercial/ Telemercaderista	Cliente informado acerca de los productos de Bancompartir
Cliente informado acerca de los productos de Bancompartir	6. Proporcionar información al cliente: Comunicarle al cliente los requisitos exigidos, así como la documentación requerida para realizar su solicitud.	Ejecutivo de Cuenta/ Telemercaderista	Cliente informado de requisitos y documentación requerida
Cliente interesado en productos de Bancompartir	7. Realizar visita e informe de conocimiento del cliente: Realizar entrevista de conocimiento del cliente, con el fin de analizar su perfil y prevenir el riesgo de LA/FT.	Ejecutivo de Cuenta	Entrevista realizada al cliente
Cliente informado de requisitos	8. Ingresar y remitir solicitudes a análisis de crédito: Si el cliente se encuentra interesado en adquirir los productos de Bancompartir, se recopila la documentación del cliente, se ingresa la solicitud a plataforma informatización y se remite para estudio de aprobación.	Ejecutivo de Cuenta	Solicitud en Plataforma, y documentación radicada para análisis de crédito
Solicitud en plataforma informática, y documentación radicada para análisis de crédito	9. Realizar proceso de análisis de crédito: Se realiza el análisis del cliente; proporcionando una respuesta sobre la aprobación o no de la solicitud.	Director de Crédito/ Analista de Crédito	Respuesta de análisis de crédito
Respuesta de	10. Recibir respuesta	Ejecutivo de cuenta	Solicitud

ENTRADAS	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	SALIDAS
análisis de crédito	del área de crédito: Se recibe la respuesta de análisis de crédito. ¿Solicitud aprobada? NO: Pasar a actividad 11 SI: Ir a actividad 12		aprobada o negada
Solicitud negada	11. Informar decisión y devolver documentos: Si la solicitud fue negada, se informa de la decisión y se devuelven los documentos a la persona que realizó la solicitud	Ejecutivo de cuenta	Decisión informada y documentos devueltos
Solicitud aprobada	12. Recepcionar, elaborar y remitir documentación para desembolso: Si la solicitud fue aprobada se elabora la documentación legal, se toma la firma y huella del cliente y se remite la documentación al área de operaciones de crédito para su posterior desembolso.	Ejecutivo de cuenta	Documentación legal elaborada y firmada para desembolso
Documentación legal elaborada y firmada para desembolso	13. Efectuar el desembolso: El área de operaciones de crédito operativo de crédito efectúa las actividades de desembolso	Auxiliar de grabación de desembolso	Negocio desembolsado

Fuente: Bancompartir. 2017.

Cuadro 2. Matriz DOFA.

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES	FORTALEZAS	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">) Concentración del negocio en la financiación de vehículo lo expone a las oscilaciones que tiene el sector en el ciclo económico.) Menor calidad de cartera por altura de mora frente al sector bancario.) Mayores costos de fondeo en comparación con el sector bancario.) La relación entre activos líquidos y activos totales es menor a la que registra el sector bancario.) Carencia de un manual del sistema de gestión de calidad.) Desconocimiento de la NTC 9001:2015.) Tiempos de respuesta a los clientes debido a la cantidad de procesos para su aprobación. 	<ul style="list-style-type: none">) Aumentar las captaciones en depósitos a la vista.) Diversificación en productos activos.) Entrada en operación de nuevos productos bancarios transaccionales.) Desarrollo de canales transaccionales alternativos en internet.) Adquisición de tecnología.) Crecimiento poblacional. 	<ul style="list-style-type: none">) Experiencia en la financiación de vehículos.) Procesos especializados en atender el sector automotor, lo cual le ha permitido prestar un servicio ágil y diferenciarse de su competencia.) Indicadores de rentabilidad y eficiencia con mejor desempeño que los de sus pares y los del sector bancario.) Cartera de créditos atomizada por clientes.) Participación en el mercado de micro créditos.) Imagen y prestigio.) Presencia en el contexto nacional.) Experiencia en el sector.) Experiencia con clientes informales que no son atendidos por el sector financiero. 	<ul style="list-style-type: none">) Ciclos económicos pronunciados del sector automotor.) Incursión y profundización de competidores en el mercado de financiación de vehículos de bancos con ventajas comparativas.) Depreciación constante del valor de las garantías.) Problemas sociales que afectan directamente la actividad del cliente.) Aspectos climáticos y de transporte.

Fuente: las autoras. 2017.

6.3 LINEAMIENTOS DE LA NORMA NTC 9001:2015

Hace referencia al sistema de gestión de la calidad – requisitos.

En su estructura relaciona los siguientes aspectos:

- 0. Introducción
- 0.1 Generalidades
- 0.2 Principios de gestión de la calidad
- 0.3 Enfoque a procesos
 - 0.3.1 Generalidades
 - 0.3.2 Ciclo PHVA
 - 0.3.3 Pensamiento basado en riesgo
- 0.4 Relación con otras normas de sistema de gestión

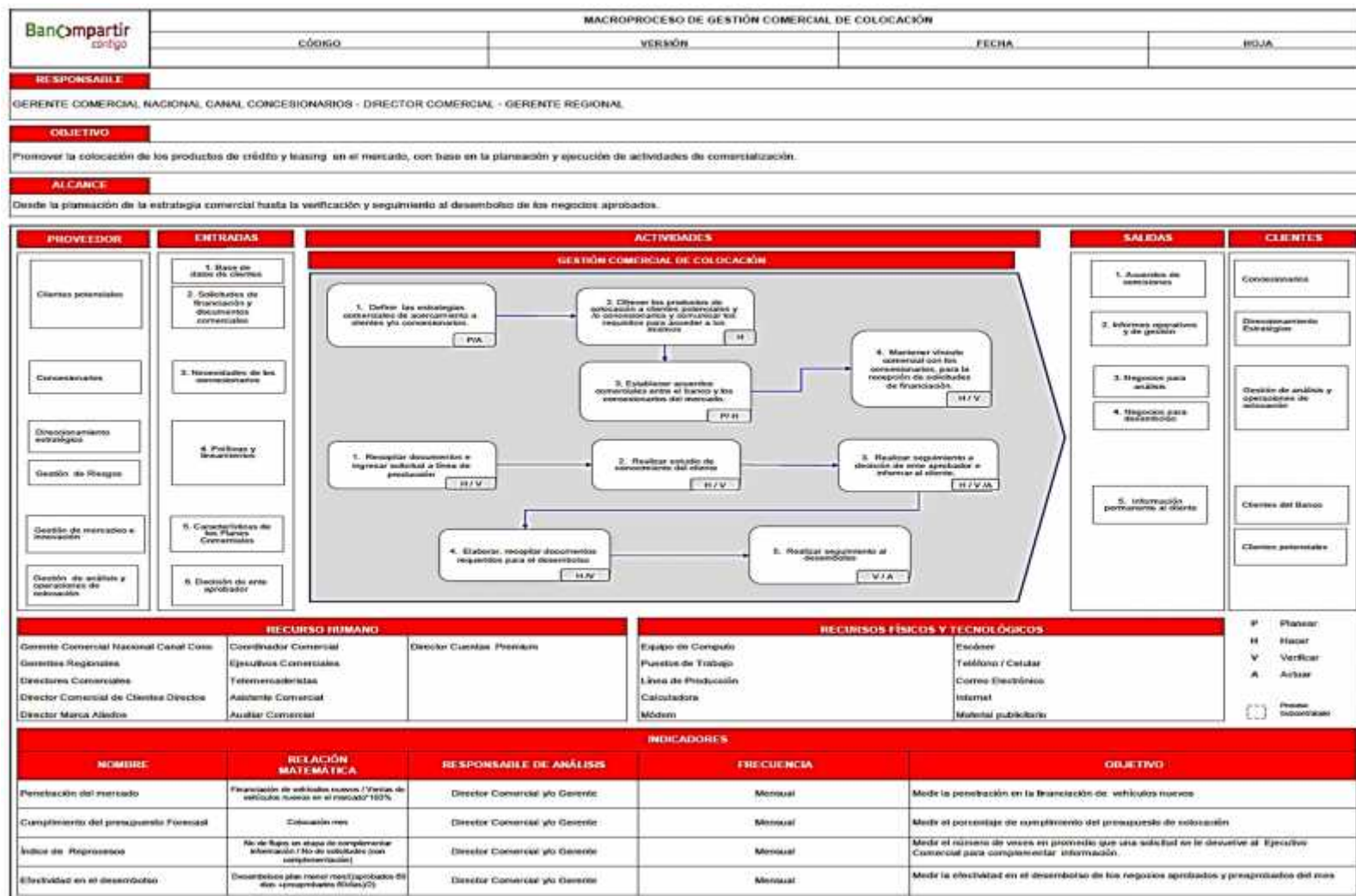
Sistema de Gestión de la Calidad – Requisitos:

- 1. Objeto y campo de aplicación
- 2. Referencias Normativas
- 3. Términos y definiciones
- 4. Contexto de la organización
 - 4.1 Comprensión de la organización y de su contexto
 - 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
 - 4.3 Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad
 - 4.4 Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
 - 4.4.1 Organización
 - 4.4.2 Medidas
- 5. Liderazgo
 - 5.1 Liderazgo y compromiso
 - 5.1.1 Generalidades
 - 5.1.2 Enfoque al cliente
 - 5.2 Políticas
 - 5.2.1 Establecimiento de la política de calidad
 - 5.2.2 Comunicación de la política de la calidad
 - 5.3 Roles, responsabilidad y autoridades en la organización
- 6. Planificación
 - 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades
 - 6.1.1 Determinar riesgos y oportunidades
 - 6.1.2 Organización y planificación
 - 6.2 Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
 - 6.2.1 Objetivos de calidad
 - 6.2.2 Planificación de objetivos
 - 6.3 Planificación de los cambios
- 7. Apoyo
 - 7.1 Recursos

- 7.1.1 Generalidades
- 7.1.2 Personas
- 7.1.3 Infraestructura
- 7.1.4 Ambiente para la operación de los procesos
- 7.1.5 Recursos de seguimiento y medición
- 7.1.6 Conocimiento de la organización
- 7.2 Competencias
- 7.3 Toma de conciencia
- 7.4 Comunicación
- 7.5 Información documentada
 - 7.5.1 Generalidades
 - 7.5.2 Creación y actualización
 - 7.5.3 Control de la información documentada
- 8. Operación
 - 8.1 Planificación y control operacional
 - 8.2 Requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.1 Comunicación con el cliente
 - 8.2.2 Determinación de los requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.3 Revisión de los requisitos para los productos y servicios
 - 8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios
 - 8.3 Diseño y desarrollo para los productos y servicios
 - 8.3.1 Generalidades
 - 8.3.2 Planificación de diseño y desarrollo
 - 8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo
 - 8.3.4 Controles del diseño y desarrollo
 - 8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo
 - 8.3.6 Cambios de diseño y desarrollo
 - 8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente
 - 8.4.1 Generalidades
 - 8.4.2 Tipo y alcance del control
 - 8.4.3 Información para los proveedores externos
 - 8.5 Control de la producción y provisión del servicio
 - 8.5.1 Control de la producción y provisión del servicio
 - 8.5.2 Identificación y trazabilidad
 - 8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos
 - 8.5.4 Preservación
 - 8.5.5 Actividades posteriores a la entrega
 - 8.5.6 Control de los cambios
 - 8.6 Liberación de los productos y servicios
 - 8.7 Control de las salidas no conformes
 - 8.7.1 Asegurarse de las salidas no conformes
 - 8.7.2 Conservar la información documental
- 9. Evaluación de desempeño
 - 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación
 - 9.1.1 Generalidades

- 9.1.2 Satisfacción del cliente
- 9.1.3 Análisis y evaluación
- 9.2 Auditoría interna
 - 9.2.1 Auditorías internas o intervalos planificados
 - 9.2.2 Organización
- 9.3 Revisión por la dirección
 - 9.3.1 Generalidades
 - 9.3.2 Entradas de la revisión por la dirección
 - 9.3.3 Salidas de la revisión por la dirección
- 10. Mejora
 - 10.1 Generalidades
 - 10.2 No conformidad y acción correctiva
 - 10.3 Mejora continua

6.4 HERRAMIENTA DE CALIDAD PARA HACER MÁS EFICAZ Y EFICIENTE LOS PROCESOS EN LA COLOCACIÓN DE CRÉDITO DE VEHÍCULO DEL BANCO COMPARTIR

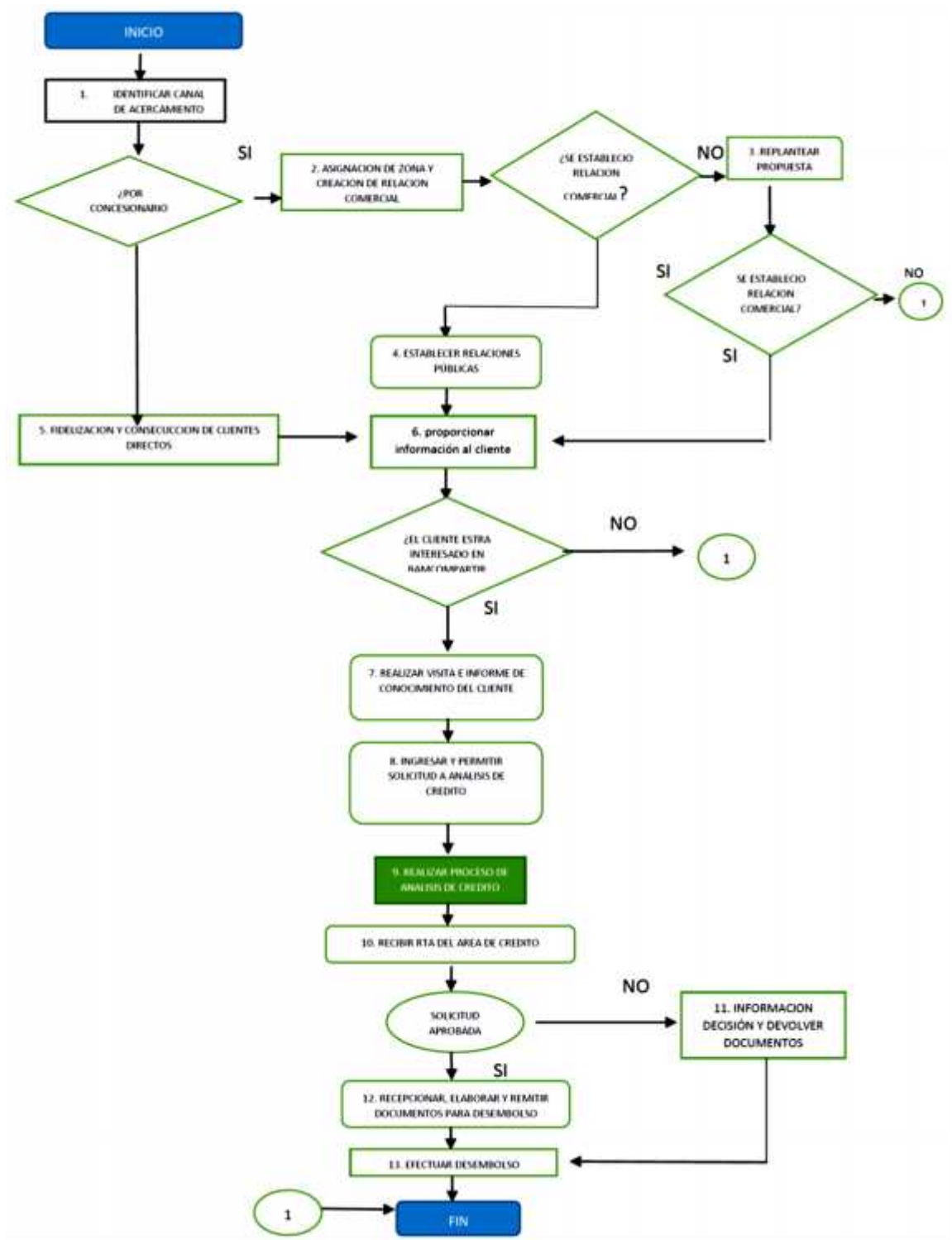


Observación: el macroproceso de gestión comercial de colocación relaciona los siguientes aspectos que debe tener en cuenta el Banco Compartir:

-) Código.
-) Versión.
-) Fecha.
-) Numeración.
-) Responsable.
-) Objetivo.
-) Alcance.
-) Proveedor.
-) Entrada.
-) Actividades.
-) Salidas.
-) Clientes.
-) Recursos humanos.
-) Recursos físicos y tecnológicos.
-) Indicadores.

Componentes todos estos que le permitirán establecer una gestión comercial de colocación más eficaz y efectiva en dicho proceso.

Figura 1. Flujograma del proceso de colocación de crédito de vehículo para el Banco Compartir.



Observación: el flujo de procesos de colocación de créditos de vehículo para el Banco Compartir enmarca trece pasos congruentes y consecuentes que le permitirán identificar el canal de acercamiento, asignación de zona, replantear propuestas: establecer relaciones públicas, fidelización y consecución de clientes directos; proporcionar información al cliente, realizar visitas e informes de conocimiento del cliente, ingresar y permitir solicitud a análisis de crédito; realizar procesos de análisis de crédito; recibir respuesta al área de crédito, información, decisión y devolución de documentos, recepcionar, elaborar y remitir documentos para desembolso, efectuar desembolsos, finalizando con dicha operación.

6.4.1 Formato de entrevista dirigida al Gerente Nacional de Vehículos del Banco Compartir. En la siguiente tabla se muestra el diagnóstico para la actualización del S.G.C del Banco Compartir a la NTC 2001:2015.

Se identificó que el documento si existía (S) o no (N) o si se encontraba parcialmente (P).

Cuadro 3. Diagnóstico de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad.

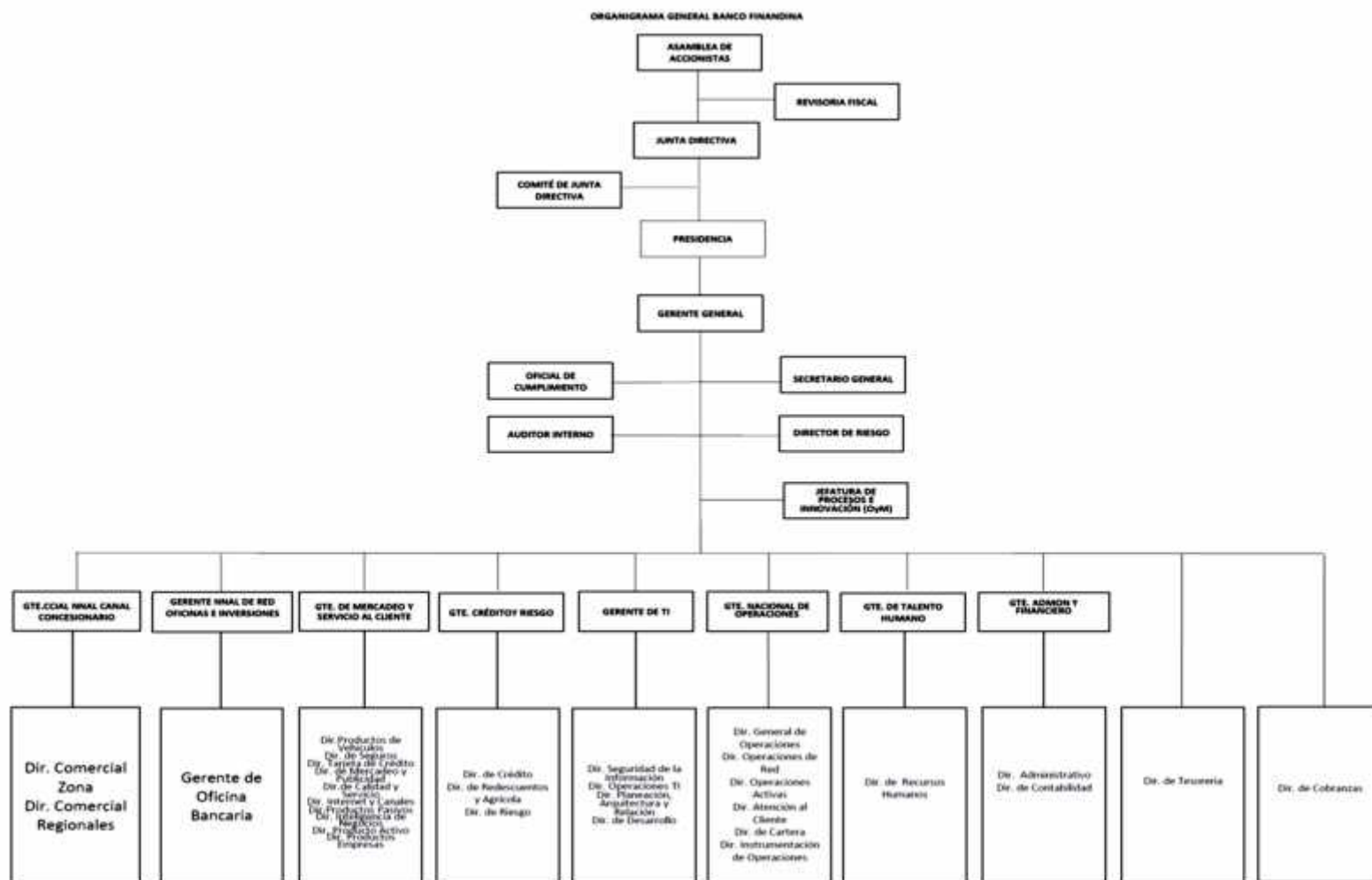
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)				
DOCUMENTOS GENERALES				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Los procesos están identificados, y caracterizados así como la secuencia e interacción de estos			X	Se debe elaborar el mapa de procesos
2. Se aplican los procesos necesarios para el SGC en la organización.		X		Se necesitan crear y documentar nuevos procesos
3. Existe un manual de calidad		X		
Los procesos del mapa de procesos tiene procedimientos e instructivos documentados			X	Se deben documentar algunos procedimientos, modificar los existentes y crear, si es necesario, instructivos
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
La empresa cuenta con una planeación estratégica actualizada		X		La planeación estratégica no está vigente
Se tienen identificadas las partes interesadas y sus requisitos	X			No hay requisitos definidos para el cliente, depende del perfil
LIDERAZGO				
Existe una declaración documentada de la política de calidad		X		Crear y comunicar la política de calidad
Existe una declaración documentada de los objetivos de calidad.		X		
Existe un organigrama y está actualizado con			X	El organigrama está

	S	N	P	OBSERVACIONES
los cargos existentes				desactualizado
Existen manuales de funciones y descripción de los perfiles para cada cargo	X			
5. Existen procedimientos documentados necesarios para la planificación, operación y control de los procesos			X	
PLANIFICACIÓN				
Se cuenta con una matriz de riesgos o panorama de riesgos		X		
Se tiene definidos objetivos de calidad por procesos		X		
SOPORTE				
La empresa ha elaborado un presupuesto para el sistema de gestión de calidad		X		
Se tiene establecido un programa de mantenimiento para la infraestructura		X		
Se tiene un programa de capacitación definido con sus respectivos formatos		X		
Existen documentos que definan los procedimientos y directrices para la selección, vinculación y capacitación del personal	X			
Existe una metodología para evaluar el desempeño y se tienen los respectivos formatos	X			
Se tiene un documento para evaluar el clima organizacional		X		
Existe un documento donde se definen las directrices para la comunicación en la organización		X		
Existe un procedimiento para la elaboración, modificación control de los documentos	X			
Existe un procedimiento para la elaboración, modificación y control de los registros	X			
OPERACIÓN				
Se cuenta con procedimientos para la planificación del servicio	X			
Hay documentos que evidencien la interacción con el cliente	X			
Se tiene documentos que evidencien la comunicación con el cliente	X			
Se tiene información documentada para los proveedores externos		X		
Se cuenta con documentos que definan como se controla el servicio		X		

	S	N	P	OBSERVACIONES
Existen registros que permitan la trazabilidad del servicio prestado		X		Se deben crear registros
Se tienen documentos que evidencien que se realizan actividades posteriores a la entrega del servicio	X			
Existe Información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios	X			
Hay documentos que evidencien que se realizan actividades previas a liberar el servicio	X			
Se ha establecido un procedimiento para los servicios no conformes con su respectiva documentación		X		
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
Se cuenta con documentación para evaluar el desempeño de los procesos		X		
se determinan los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados del SGC		X		Se deben establecer nuevos indicadores
Se tiene establecido un procedimiento para las auditorías internas		X		
Existen métodos para medir la satisfacción del cliente		X		
Existe un procedimiento establecido y documentado para la revisión por la dirección con sus respectivos formatos		X		Mejorar este procedimiento
MEJORA				
Existe documentación para la toma de acciones correctivas y/o preventivas		X		
Existe documentación para elaborar planes de mejora		X		
Existe información documentada como prueba de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente		X		

Fuente: las autoras. 2017.

Figura 2. Organigrama general Banco Compartir.




Fuente: las autoras. 2017.

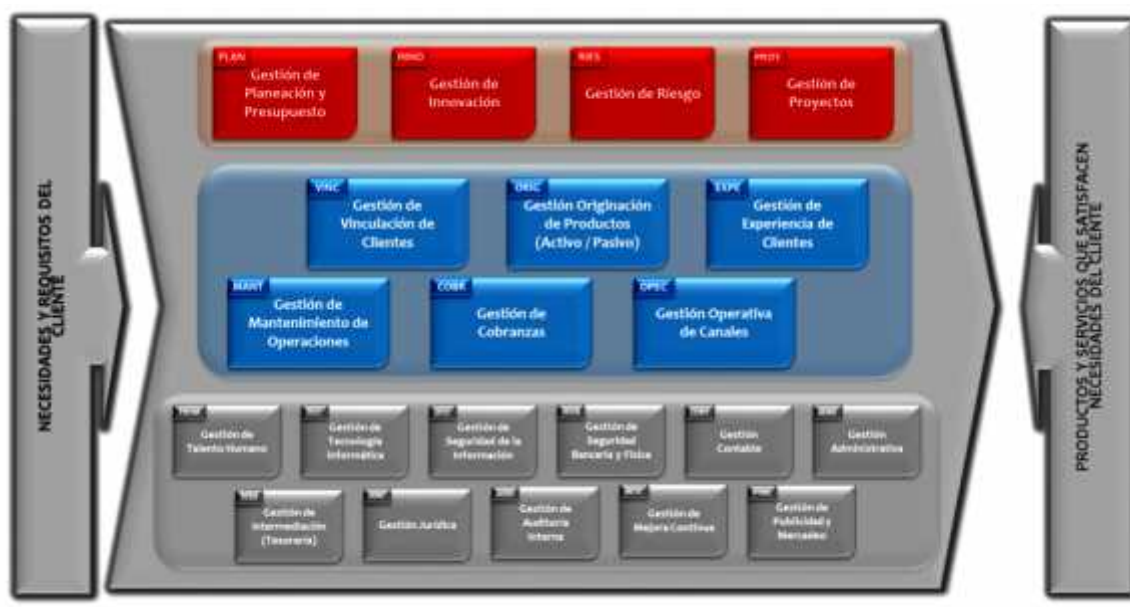
Asesor operativo de vehículos.

-)] Recibir, revisar y enviar las carpetas de vehículos completas a fábrica de crédito.
-)] Permanente resolver los requerimientos de las carpetas.
-)] Enviar la carta de aprobación a los concesionarios.
-)] Recibir y tramitar la vinculación de concesionarios y vendedores.
-)] Recibir y tramitar pagos de comisiones.
-)] Estar pendiente del envío de la factura por parte de los concesionarios.
-)] Hacer seguimiento en la elaboración de la prenda.
-)] Recibir, verificar y enviar documentos para desembolsos.
-)] Tramitar la póliza de seguro.
-)] Seguimiento al desembolso.
-)] Soporte operativo al concesionario.
-)] Seguimiento carpetas.
-)] Contacto con el director comercial para apoyarlos.
-)] Dar información a los clientes.
-)] Cumplir con las normas, filtros y controles vigentes.
-)] Contar con permiso en el aplicativo Work Flow para gestionar el comité de oficina.
-)] Todas las demás asignadas por su jefe inmediato y correspondan a la naturaleza de su cargo.

Gerente comercial de vehículo:

-)] Velar por el eficiente funcionamiento del segmento vehículo en cuanto a la creación de convenios con concesionarios y otorgamiento de crédito a los clientes referidos por este canal.
-)] Mantener control individual y grupal del personal a cargo.
-)] Manejar tiempo, desplazamientos, agendas y zonas.
-)] Entregar informes y resultados de cartera (colocación, seguimiento y recuperación).
-)] Velar por el cuidado y bienestar del personal a cargo.
-)] Asegurar una correcta colocación.
-)] Generar estrategias y ponerlas en funcionamiento con el propósito de cumplir metas establecidas.
-)] Visitar los concesionarios y clientes potenciales en las diferentes oficinas a nivel nacional.
-)] Toda las demás funciones asignadas por su jefe inmediato y correspondan a la naturaleza de su rol.

	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	Código:
		Versión: 01
		Página: 1
MACROPROCESO: SGC Gestión de Calidad		



De acuerdo con la calificación de los riesgos el perfil de riesgo residual del Banco Compartir noviembre 2016 es el siguiente:

Mapa de Riesgo Residual

The matrix is a 5x5 grid. The vertical axis is labeled 'Probabilidad de Ocurrencia' with an upward arrow, and the horizontal axis is labeled 'Impacto' with a rightward arrow. The rows are labeled 'Muy Alta', 'Alta', 'Moderada', 'Baja', and 'Muy Baja'. The columns are labeled 'Inferior', 'Menor', 'Importante', 'Mayor', and 'Superior'. Each cell contains a numerical value and is color-coded: green for values 0-27, blue for 22-150, yellow for 34-166, and red for 0-2.

	Inferior	Menor	Importante	Mayor	Superior
Muy Alta	1	1	0	0	0
Alta	0	22	34	13	0
Moderada	27	150	659	166	0
Baja	6	24	57	35	0
Muy Baja	117	232	376	141	2

Cuadro 4. Matriz de riesgos.

(1) CÓDIGO	(2) RIESGO	(3) DESCRIPCIÓN	(4) CLASIFICACIÓN	(5) GENERADOR	(6) CAUSAS	(7) CONSECUENCIAS
1	RIESGO OPERATIVO	Riesgo ocasionado por su actividad, fallas en sus procesos	RECURSO HUMANO	Trabajadores	Designación de un funcionario sin las competencias y capacitación para que desarrolle las actividades operativas y comerciales	Rotación de personal
			PROCESOS	Trabajadores	Fallas en el seguimiento a los procedimientos del proceso, falta de instructivos sobre la gestión a realizar	Demandas y sanciones
			TECNOLOGÍA	Trabajadores y tipo de tecnología	Número de equipos insuficientes y algunos obsoletos	Demandas y sanciones
			INFRAESTRUCTURA	La organización	Malas condiciones físicas del lugar de trabajo	Demoras en los procesos, demandas y sanciones, mal servicio
3	RIESGO REPUTACIONAL	Viene de la percepción que tienen los grupos de interés sobre la imagen del Banco en el desarrollo de su actividad.	LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO	Cliente	Falta de planificación para el registro, consolidación y confección de informes de los hechos económicos desarrollados por la entidad Bancompartir	Sanción a la entidad y/o representante legal
			REGULACIÓN	Normas	Incumplimiento de la programación por desarrollo de otras actividades necesarias institucionalmente	Desconfianza de agentes o usuarios externos
			PRODUCTOS	Trabajadores	Deficiencia de tipo tecnológico con el aplicativo	Error en información suministrada por el sistema. Retraso en

(1) CÓDIGO	(2) RIESGO	(3) DESCRIPCIÓN	(4) CLASIFICACIÓN	(5) GENERADOR	(6) CAUSAS	(7) CONSECUENCIAS
						la elaboración de registros, Desconfianza, mala imagen corporativa
4	RIESGO LEGAL	Riesgo de inconformidades frente a las disposiciones legales vigentes.	CUMPLIMIENTO	DESCONOCIMIENTO DE LA NORMATIVIDAD	Desconocimiento de la normatividad aplicada, resistencia al cambio, desmotivación, desactualización de la norma	
5	RIESGO LIQUIDEZ	Riesgo relacionado con el manejo de los recursos de la entidad de forma eficiente y transparente.	FINANCIERO	ADMINISTRACIÓN		
6	RIESGO DE MERCADO	Riesgo relacionado con el tipo de interés, de cambio y precios, movimientos adversos en estas variables pueden disminuir el valor de los activos y los pasivos del banco.	FACTORES EXTERNOS	MERCADO	Demora en la radicación de la solicitud en el Departamento de Gestión Financiera desde su recibo en la oficina de archivo. Dificultad para encontrar la información requerida Sobre carga laboral	Sanciones Disciplinarias - Clientes Insatisfechos
7	RIESGO ESTRATÉGICO	Riesgo que se asocia con la forma en que se administra la entidad.	ADMINISTRACIÓN	ALTA GERENCIA	Aspectos corporativos	El no cumplimiento de obligaciones de metas
8	RIESGO POR PÉRDIDA DE CARTERA	Riesgo relacionado con el no pago de las obligaciones por parte del cliente	CARTERA	CLIENTE	La economía, el mercado, la formación financiera de no pago, la crisis, problemas sociales, Reforma Tributaria, inflación dólar.	Que afectan los indicadores el banco y disminución de ingresos, incrementos de costos operacionales.

Continuación Matriz de Riesgos.

ANÁLISIS DE RIESGOS					EVALUACIÓN DE RIESGOS							
(8) VALOR	(9) PROBABILIDAD	(10) VALOR	(11) IMPACTO	(12) SEVERIDAD (Riego Inherente)	(13) CONTROL	(14) DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	(15) TIPO DE CONTROL	(16) ESTA DOCUMENTADO ?	(17) DONDE ESTA DOCUMENTADO	(18) APLICACIÓN	(19) EFICACIA DEL CONTROL	(20) FRECUENCIA DEL CONTROL
10	Media	2	Media (Moderado)	20	Seguimiento a la ejecución presupuestal	Revisar, Analizar y Evaluar el proceso presupuestal y de tesorería.	Detectivo	Si	Matriz de Indicadores del proceso de gestión financiera	Si	Media	quincenal
10	Media	2	Media (Moderado)	20	Programación de cronograma de confección de informes financieros	Se hace una programación cronológica para la correcta confección de los diversos informes para cumplir con los plazos establecidos por Ley.	Preventivo	Si	Caracterización del Proceso Gestión Financiera	Si	Alta	Mensual
20	Alta	3	Catastrófico	20	Planeación oportuna de los proyectos	Identificando las necesidades de gastos durante la planeación del proyecto y estudiando el flujo de caja con el fin de tener recursos disponibles para ejecutarlos en forma adecuada	Preventivo	Si	Estatuto presupuestal	Si	Media	Mensual
5	Baja	2	Media (Moderado)	10	Vigilancia y control de insumos, espacio y archivo de registros y documentos		Preventivo	Si	Acciones correctivas	Si	Media	Cada vez que se requiera
5	Baja	2	Media (Moderado)	10	Evaluación del servicio de gestión documental en especial de la conformidad del procedimiento	De acuerdo al flujo de recepción de requerimientos, presentar periódicamente al proceso de gestión	Correctivo	Si	Actualización preventiva y de mercado	Si	Media	Cada vez que se requiera

ANÁLISIS DE RIESGOS					EVALUACIÓN DE RIESGOS							
(8) VALOR	(9) PROBABILIDAD	(10) VALOR	(11) IMPACTO	(12) SEVERIDAD (Riego Inherente)	(13) CONTROL	(14) DESCRIPCIÓN DEL CONTROL	(15) TIPO DE CONTROL	(16) ESTA DOCUMENTADO ?	(17) DONDE ESTA DOCUMENTADO	(18) APLICACIÓN	(19) EFICACIA DEL CONTROL	(20) FRECUENCIA DEL CONTROL
					para la recepción, clasificación y distribución de las comunicaciones oficiales	documental información acerca de la conformidad del servicio prestado						
20	Alta	3	Afecta ingresos	20	Socialización al grupo de trabajo	Direccionamiento Estratégico	Prevención correctivo	Si	Planeación estratégica	Si	Alta	Semanal
20	Alta	3	Afecta los recursos	20	Vigilancia y control seguimiento a los clientes	Acompañamiento permanente, asesoría al cliente	Preventivo	Si	Proceso de área de cartera	Si	Media	Diario

Fuente: las autoras. 2017.

Continuación Matriz de Riesgos.

					TRATAMIENTO			
(21) VALOR	(22) PROBABILIDAD	(23) VALOR	(24) IMPACTO	(25) SEVERIDAD	(26) ACCIÓN DE TRATAMIENTO	(27) TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	(28) COSTO	(29) RESPONSABLE
10	Media	2	Media (Moderado)	20	Capacitación al personal encargado de elaborar el presupuesto de pago	Un mes (de acuerdo al cronograma de programación del presupuesto)	Medio	Subgerente
					Establecer políticas claras y definidas sobre el control de la ejecución del presupuesto para cada dependencia	Un mes (de acuerdo al cronograma de programación del presupuesto)		
10	Media	2	Media (Moderada)	20	Hacer permanente seguimiento del cumplimiento del cronograma establecido y de los funcionarios responsables para la oportuna confección de los Informes financieros.	Semanal	Bajo	analista financiero
10	Media	2	Media (Moderado)	20	Realizar seguimientos periódicos a la ejecución de los diferentes proyectos	Mensual	Bajo	analista financiero
					Auditorías al presupuesto	Seis meses		
10	Media	2	Media (Moderado)	20	Adquisición de Muebles para el correcto y seguro archivo de los diversos documentos emitidos por Gestión Financiera	Un año	Medio	analista financiero
					Delegación de personal autorizado para el manejo de los documentos soportes	Una semana	Bajo	

					TRATAMIENTO			
(21) VALOR	(22) PROBABILIDAD	(23) VALOR	(24) IMPACTO	(25) SEVERIDAD	(26) ACCIÓN DE TRATAMIENTO	(27) TIEMPO DE IMPLEMENTACIÓN	(28) COSTO	(29) RESPONSABLE
					de Gestión Financiera			
					Adecuación de Espacios Físicos exclusivos para el seguro almacenamiento de los muebles archivadores.	Un año	Medio	
10	Media	2	Media (Moderado)	20	Establecer una Plantilla de Seguimiento	Quince días	Bajo	analista financiero
10	Media	2	Media (moderada)	20	Retroalimentación	Semanal	Alta	Gerencia
10	Media	2	Media (Moderado)	20	Seguimiento y control Comités de cartera Brigadas de Cartera apoyadas en el área comercial	Diario	Medio	Ejecutivo Comercial - área jurídica

Fuente: las autoras. 2017.

Observaciones: es importante resaltar que los riesgos en el sector financiero se presentan en diferentes tipos de riesgos y varían de acuerdo a los negocios que maneja la entidad. Los riesgos que enfrentan tienden a ser los mismos:

-) Mercado.
-) Liquidez.
-) Lealtad.
-) Reputacional.
-) Operativo.
-) Estratégico.
-) Cartera, entre otros.

Sin embargo, se debe contar con procedimientos para logro de resultados en el proceso de implementación en cada uno de los riesgos. Es decir, establecer a nivel de la administración de riesgos, una parte integral de las buenas prácticas gerenciales y que por ende servirán o posibilitarán mejora continua al proceso de toma de decisiones. Por consiguiente, debe ser aplicado de forma metodológica y sistemática, estableciendo para ello el contexto, identificando, analizando y llevando a cabo un tratamiento que incluya monitores y comunicación de los riesgos asociados con cada uno de las actividades. Es decir, identificar oportunidades o mitigar pérdidas.

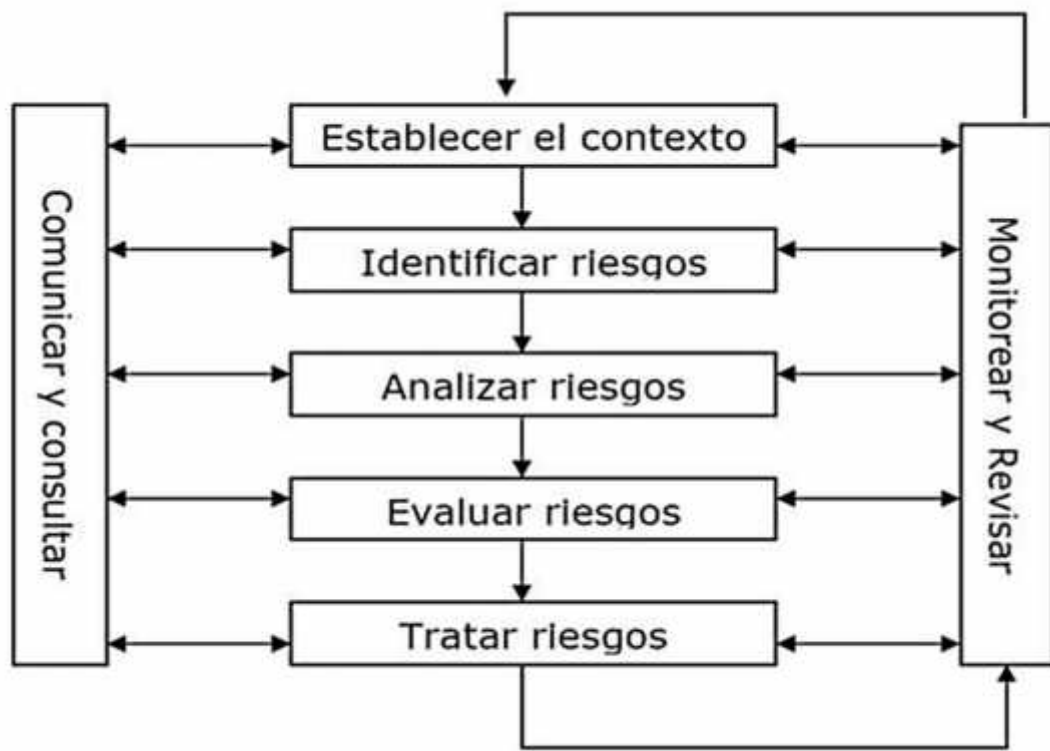
Por otra parte, se hace necesario que la administración de riesgos establezca un proceso continuo y sistemático de identificación del mismo, su medición, análisis, control, prevención, acciones correctivas, evaluación y financiamiento. Eventos todos estos que conllevan a las siguientes actividades:

-) Identificación de riesgo.
-) Medición del riesgo.
-) Prevenir las pérdidas operacionales.
-) Mitigar la pérdida ocurrida o el evento.
-) Predecir pérdidas ocasionales.
-) Transferir el riesgo a través de acuerdos contractuales o seguros.
-) Destinar fondos que cubran los riesgos operacionales.

Los anteriores aspectos, conllevan a la importancia de la administración de los riesgos generando beneficios mediante la capacidad de reducción que se deriva del adecuado monitoreo, eficiente control, exactitud y velocidad con que la información es captada y reportada.

Las autoras consideran relevante ilustrar mediante la siguiente figura los pasos para administrar los riesgos:

Figura 5. Pasos para administrar riesgos.



Fuente: las autoras. 2017.

6.5 MANUAL DE PERFIL Y FUNCIONES EJECUTIVO DE VEHÍCULOS

Manual de perfil y funciones
Ejecutivo de vehículos
Noviembre de 2016

CARGO: EJECUTIVO DE VEHÍCULOS

El presente manual describe en detalle los requisitos, funciones y responsabilidades para ejercer el cargo de Director Vehículos de la Gerencia de Negocios de Banco Compartir S.A, el cual debe ser aplicado en su totalidad por los funcionarios responsables del cargo.

Conseguir clientes para la línea de crédito vehículo y de esta forma alcanzar las metas establecidas para cada uno.

Teniendo en cuenta la obligatoriedad en el cumplimiento de las funciones del presente documento, también se adjunta el perfil del cargo del ejecutivo de vehículos de manera que juntos hagan parte integral de su labor diaria.

Se hace entrega formal a partir del día_____ del mes _____del año _____.

Firma en señal de recibido:

Nombre: _____
Cédula: _____

1. EJECUTIVO DE VEHÍCULOS

1.1 IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Dependencia directa: Gerente de Oficina
Cargos que dependen:

1.2 OBJETIVOS DEL CARGO

1.2.1 Generales

Conseguir cuentas para la línea de crédito vehículo y de esta forma alcanzar las metas establecidas para cada uno.

1.3 PERFIL DEL CARGO

1.3.1 Formación Académica y Experiencia.

Profesional en ingeniería, contaduría y finanzas o carreras afines con 2 años de experiencia en el área administrativa o haber desempeñado cargos similares en el Sector Financiero.

1.3.2 Conocimientos Básicos.

-) Cálculos matemáticos básicos
-) Habilidad alfanumérica
-) Técnicas en proyectos

1.3.3Técnicas de Negociación Competencias Técnicas.

-)] Conocimiento en MS Office
-)] Redacción y presentación de Informes Técnicos.
-)] Presupuesto Normas,Procedimiento, Resoluciones y Regulaciones Internas y Externas.
-)] Técnicas de Negociación

1.3.4.Cualidades.

-)] Organización
-)] Responsabilidad
-)] Análisis
-)] servicio al cliente
-)] Persuasión
-)] Negociación
-)] Trabajo en Equipo
-)] Proactividad
-)] Excelentes Relaciones Interpersonales
-)] Buena Presentación Personal
-)] Alto Sentido de Pertenencia y Responsabilidad con los activos asignados

1.3.5Competencias Humanas.

-)] Conocimiento, capacidad y competencias para desempeñar el cargo y establecer y cumplir las metas establecidas.
-)] Pasión por las Micro finanzas
-)] Trabajo en equipo
-)] Buenas relaciones interpersonales
-)] Capacidad para trabajar en el cumplimiento de estándares de calidad y exigencia.
-)] Tolerancia a la frustración y Automotivación
-)] Autocontrol

1.4FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

1.4.1 Funciones Permanentes.

-)] Creación de convenios con concesionarios de vehículos.
-)] Colocación de productos de Vehículo
-)] Seguimiento y gestión a los clientes con adquisición de productos de vehículo
-)] Envío de agendas diarias
-)] Envío de proyección del día al Gerente de Oficina

1.4.2 Responsabilidades.

-)] Participar de manera activa en los proyectos y estrategias formuladas para la consecución de las metas de su dirección,
-)] Utilizar correctamente las claves asignadas para el ingreso a aplicativos.
-)] Velar por el buen uso de los equipos y elementos de trabajo a su cargo.
-)] Mantener la confidencialidad de la información.

1.5 RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

1.5.1 Relaciones Internas.

- Gerencia de Zona
- Directores operativos
- Fábrica de Crédito

1.5.2 Relaciones Externas.

- Concesionarios
- Vendedores de Concesionarios

1.6. TOMA DE DECISIONES

1.6.1 Directas.

- N/A

1.6.2 Consultadas.

- Definición del alcance de la planeación y del presupuesto
- Cambios en la metodología empleada en los procesos.

1.7 REGLAMENTACIÓN

- Todos los Manuales de políticas y procedimientos de la entidad.

7. CONCLUSIONES

Teniendo en cuenta los objetivos propuestos, las conclusiones conllevaron a los siguientes aspectos:

Con la identificación de la aplicabilidad de las Normas ISO 9001:2015, 9000:2015, 31000:2011 y 19011:2011, permite mostrar de manera sintetizada cada una de las aplicaciones contempladas en las Normas ISO NTC mencionadas; lo cual deben ser tenidas en cuenta por el Banco Compartir en pro de un sistema de gestión de la calidad, directrices para la auditoría de los sistemas de gestión incluyendo gestión de riesgos, para hacer más eficaz y eficientes sus operaciones.

Por otra parte, conocer e identificar los aspectos corporativos de la entidad financiera Banco Compartir (misión, visión, política institucional, principios, políticas y objetivos de calidad, caracterización de los procesos comerciales), permite establecer de forma clara y precisa que la organización para crecer, generar utilidades y permanecer en el mercado deben tener muy claro hacia dónde van es decir, haber definido su direccionamiento estratégico y hacerlo conocer por todo el talento humano que integra la organización.

Con respecto a los puntos fuertes y débiles aplicando la matriz Dofa, permitió identificar sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, aspectos que servirán como análisis internos y externos en cuento a actividades y atributos, eventos, hechos o tendencias a que está expuesto de acuerdo con las exigencias del mercado y la globalización de la economía.

En cuanto a los lineamientos de la Norma NTC 9001:2015, cabe señalar que la entidad financiera podrá contar con la ilustración, conocimiento y visión específicamente sobre el sistema de gestión de la calidad y requisitos, enmarcados dentro de una estructura establecida en tal sentido.

Las herramientas de calidad para hacer más eficiente y eficaz los procesos en la colocación de crédito de vehículo del Banco Compartir, tendrá el macroproceso de gestión comercial de colocación que relaciona aspectos tales como: código, versión, fecha, numeración, responsable, objetivo, alcance, proveedor, entrada, actividades, salidas, clientes, recursos humanos, recursos físicos, recursos tecnológicos e indicadores. Componentes todos esos que le permitirán una gestión comercial de colocación más eficaz y efectiva en los procesos.

Se ilustra mediante un flujograma del proceso de colocación de crédito de vehículo, los pasos o procedimientos que se deben llevar a cabo de forma gradual, continua y permanente, desde su inicio hasta su fin.

Con respecto a la entrevista, dirigida al gerente nacional de vehículos del Banco Compartir, se hace alusión al sistema de gestión de la calidad con base en

documentos generales, contexto de la organización, planificación, soporte, operación, evaluación de desempeño y mejora.

En cuanto a la estructura del organigrama de Banco Compartir, se puede evidenciar, que su estructura es de tipo lineal – staff, es decir, existe un orden jerárquico y se recurre también a asesorías de tipo externo.

También se indica el manual del sistema de gestión de calidad como macroproceso, así mismo, la matriz de riesgo que presenta diferentes tipos de peligros a los que está expuesto, los cuales varían de acuerdo a los negocios que maneja la entidad tales como: mercado, liquidez, lealtad, reputacional, operacional, estratégico y cartera, entre otros. Por consiguiente, todos estos riesgos o eventos conllevan a un sinnúmero de actividades que se deben aplicar en el sentido (identificación de riesgos, medición del mismo, prevenir pérdidas operacionales, mitigar la pérdida ocurrida o el evento, predecir pérdidas ocasionales, transferir el riesgo a través de acuerdos contractuales o seguros, destinar recursos que cubran los riesgos operacionales.

8. RECOMENDACIONES

-)] Tener presente el conocimiento amplio en la identificación de la aplicabilidad de las Normas ISO NTC 9001:2015, 9000:2015, 31000:2011, 19011:2011.
-)] Los aspectos corporativos del Banco Compartir, la cual lo integran, misión, visión, principios y valores, se deben dar a conocer por todos y cada uno de los colaboradores que integran la entidad, para que resultado logre una organización con colaboradores comprometidos, integrados como equipo, claros de sus aspectos corporativos y listos para enfrentar el cambio y anticipar las estrategias.
-)] Retroalimentar al talento humano, la herramienta del sistema de gestión de calidad para hacer más eficaz y eficiente los procesos en la colocación de crédito de vehículo del Banco Compartir.

BIBLIOGRAFÍA

BRIONES, Guillermo. Evaluación educacional. Investigación educativa. Tercera edición. Editorial ISBN. Bogotá, D.C. Colombia. 2006. p. 64.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA. 1991.

LERMA GONZÁLEZ, Héctor Daniel. Metodología de la investigación. Cuarta edición. Ecoe Ediciones. Bogotá, D.C. Colombia. 2016. p. 63.

MÉNDEZ ÁLVAREZ, Carlos Eduardo. Metodología. Cuarta Edición. Editorial Limusa. México, D.F. 2014.

NORMAS ISO NTC 9001:2015.

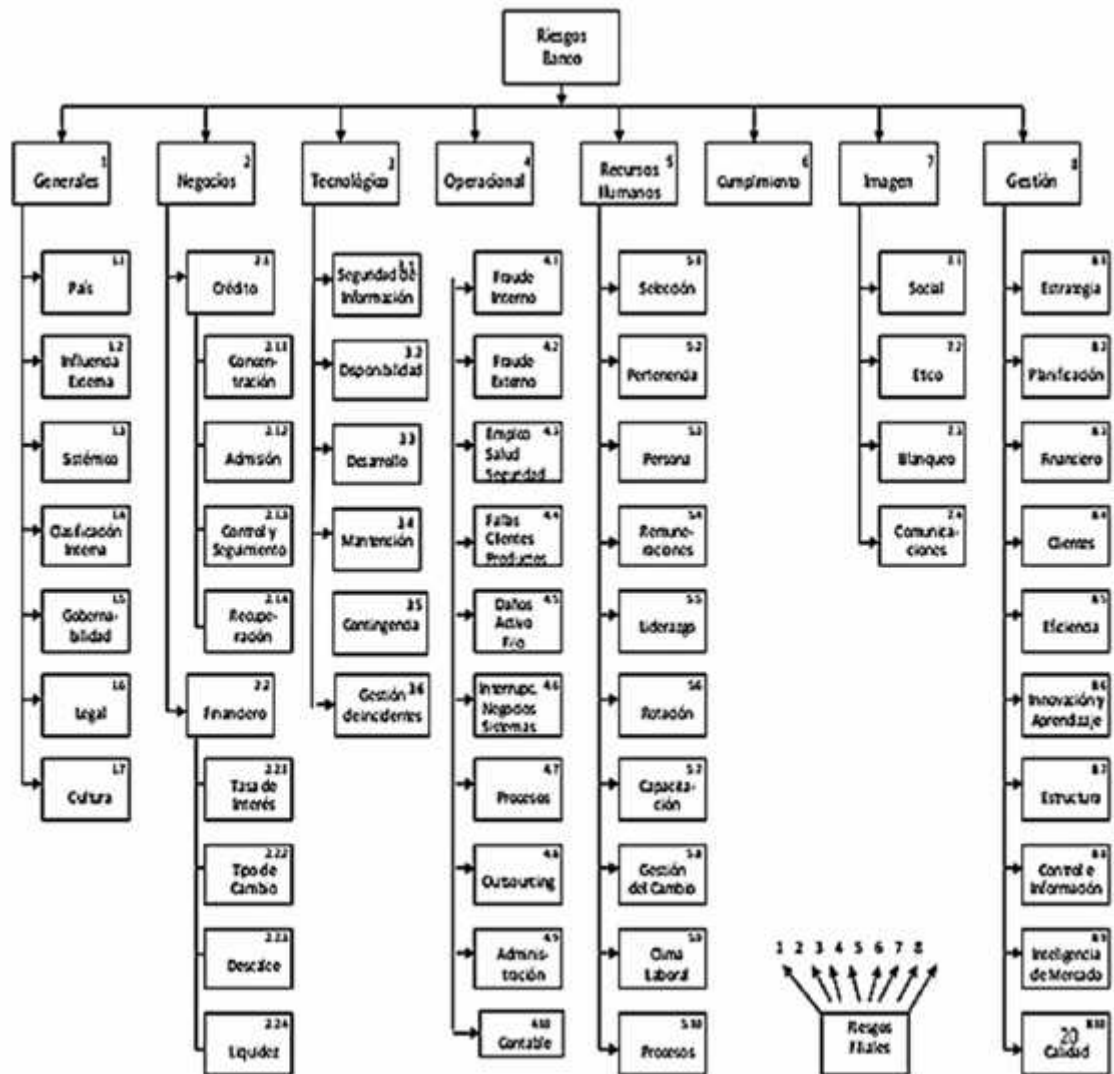
NORMAS ISO NTC 9000:2015.

NORMAS ISO NTC 31000:2011.

NORMAS ISO NTC 19011:2011.

ANEXOS

ANEXO A. MATRIZ DE RIESGOS EN UNA ENTIDAD FINANCIERA.



ANEXO B. FORMATO DE ENTREVISTA.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)				
DOCUMENTOS GENERALES				
	S	N	P	OBSERVACIONES
1. Los procesos están identificados, y caracterizados así como la secuencia e interacción de estos				
2. Se aplican los procesos necesarios para el SGC en la organización.				
3. Existe un manual de calidad				
Los procesos del mapa de procesos tiene procedimientos e instructivos documentados				
CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN				
La empresa cuenta con una planeación estratégica actualizada				
Se tienen identificadas las partes interesadas y sus requisitos				
LIDERAZGO				
Existe una declaración documentada de la política de calidad				
Existe una declaración documentada de los objetivos de calidad.				
Existe un organigrama y está actualizado con los cargos existentes				
Existen manuales de funciones y descripción de los perfiles para cada cargo				
5. Existen procedimientos documentados necesarios para la planificación, operación y control de los procesos				
PLANIFICACIÓN				
Se cuenta con una matriz de riesgos o panorama de riesgos				
Se tiene definidos objetivos de calidad por procesos				
SOPORTE				
La empresa ha elaborado un presupuesto para el sistema de gestión de calidad				
Se tiene establecido un programa de mantenimiento para la infraestructura				
Se tiene un programa de capacitación definido con sus respectivos formatos				
Existen documentos que definan los procedimientos y directrices para la selección, vinculación y capacitación del personal				

	S	N	P	OBSERVACIONES
Existe una metodología para evaluar el desempeño y se tienen los respectivos formatos				
Se tiene un documento para evaluar el clima organizacional				
Existe un documento donde se definen las directrices para la comunicación en la organización				
Existe un procedimiento para la elaboración, modificación control de los documentos				
Existe un procedimiento para la elaboración, modificación y control de los registros				
OPERACIÓN				
Se cuenta con procedimientos para la planificación del servicio				
Hay documentos que evidencien la interacción con el cliente				
Se tiene documentos que evidencien la comunicación con el cliente				
Se tiene información documentada para los proveedores externos				
Se cuenta con documentos que definan como se controla el servicio				
Existen registros que permitan la trazabilidad del servicio prestado				
Se tienen documentos que evidencien que se realizan actividades posteriores a la entrega del servicio				
Existe Información documentada que describa los resultados de la revisión de los cambios				
Hay documentos que evidencien que se realizan actividades previas a liberar el servicio				
Se ha establecido un procedimiento para los servicios no conformes con su respectiva documentación				
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO				
Se cuenta con documentación para evaluar el desempeño de los procesos				
se determinan los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación, en su caso, para garantizar la validez de los resultados del SGC				
Se tiene establecido un procedimiento para las auditorías internas				

	S	N	P	OBSERVACIONES
Existen métodos para medir la satisfacción del cliente				
Existe un procedimiento establecido y documentado para la revisión por la dirección con sus respectivos formatos				
MEJORA				
Existe documentación para la toma de acciones correctivas y/o preventivas				
Existe documentación para elaborar planes de mejora				
Existe información documentada como prueba de la naturaleza de las no conformidades y de las acciones tomadas posteriormente				

Fuente: las autoras. 2017.